

Cargo Train – Flex

Description de produit

Valable à partir de/date **01.2019**

Le produit Cargo Train Flex comprend les spécifications de prestation suivantes.

1. Spécifications de la prestation

1.1. Étendue de la prestation

Le produit Cargo Train Flex comprend le transport de marchandises sous forme de train complet, aussi bien dans le trafic intérieur suisse qu'au départ et à destination de gares à l'étranger.

Cargo Train Flex convient pour les gros envois qui font l'objet d'une commande mensuelle, hebdomadaire, à court terme ou irrégulière. Les jours de circulation, poids à transporter, itinéraires et heures de circulation sont convenus selon le délai défini dans l'offre. L'exécution dépend des capacités disponibles.

La prestation de base inclut le transport ferroviaire de la gare d'expédition à la gare de destination, ainsi qu'une opération unique de livraison/d'enlèvement sur un site de débord ou une voie de raccordement.

Desserte régionale depuis ou vers l'ensemble des points de chargement ouverts dans toutes les gares à voie normale de Suisse. La mise à disposition et l'enlèvement des wagons et groupes de wagons sur la voie de raccordement s'entendent sans la formation du train.

Compris dans la prestation de base:

- la vérification du wagon par un contrôleur technique;
- la notification au client via CIS-online (aux points de desserte en Suisse).

Non compris dans la prestation de base:

- la location de voie pour l'immobilisation des wagons sur les rails.

Le poids maximal transporté et la longueur maximale par train complet dépendent des lignes empruntées ainsi que des conditions locales, techniques et d'exploitation. Ces indications sont données dans le contrôle de disponibilité.

- 1.2. Délais** La durée de transport dépend de la distance et est conforme aux prescriptions de la CIM. Celles-ci sont disponibles sur demande auprès du Service Clientèle.
- 1.3. Points et horaires de desserte**
- Suisse**
Nous assurons la desserte à tous les points de raccordement et sur toutes les voies de débord dans le réseau de mesure standard.
- International**
Nous proposons des transports internationaux en collaboration avec nos partenaires ferroviaires européens.
- Les entreprises ferroviaires partenaires locales organisent la desserte régionale sur la voie de raccordement et déterminent les horaires et fréquences de desserte correspondantes.
- Les horaires et fréquences de desserte dépendent des besoins des clients ainsi que des conditions-cadres d'exploitation.
- 1.4. Horaire** Les horaires sont élaborés individuellement, sur la base des conditions-cadres d'exploitation et compte tenu des besoins des clients.
Les horaires communiqués au client ne constituent pas des accords de délais de livraison au sens de l'art. 16 § 1 CIM.
- 1.5. Prestations supplémentaires** Nous vous proposons de nombreuses prestations supplémentaires en complément du transport ferroviaire de marchandises, notamment:
- ➔ des prestations administratives, comme le dédouanement;
 - ➔ la formation du train, la pesée, etc.
- L'offre complète et les conditions tarifaires sont publiées sur le site Internet www.sbbcargo.com sous «Prix et conditions».
- 1.6. Délais de chargement pour les wagons de CFF Cargo** Pour tout transport avec Cargo Train Flex, vous bénéficiez d'un délai de chargement sans contrepartie financière de 8 heures, voire 20 heures en cas de nouveau chargement immédiat. Si vous avez besoin des wagons plus longtemps, CFF Cargo facture en sus une taxe de stationnement par période de 24 heures entamée. Veuillez nous informer à temps lorsque les wagons sont prêts pour enlèvement afin qu'ils puissent être enlevés lors de la prochaine desserte.

Les modalités de commande suivantes s'appliquent pour le produit Cargo Train Flex.

2. Modalités de commande

- 2.1. Commande et délai de commande** La commande **ferme** de la prestation de transport doit être passée au plus tard le mercredi (12 h 00) de la semaine précédant la date de transport souhaitée, en indiquant:
- ➔ le parcours (lieu de chargement au départ – lieu de destination);
 - ➔ le poids à transporter;
 - ➔ le jour de circulation souhaité;
 - ➔ le créneau horaire souhaité.
-

CFF Cargo réalise un contrôle de disponibilité sur la base de la commande du client. Le transport est mis en œuvre selon les ressources disponibles. Les clients reçoivent une confirmation de CFF Cargo à l'issue de la phase de planification.

2.2. Commandes à court terme

Pour les commandes réalisables passées en dehors du délai de commande susmentionné, un supplément est facturé (voir tableau au point 2.5). Si ces commandes à court terme ne sont pas réalisables pour des raisons d'exploitation, CFF Cargo est en droit d'en refuser l'exécution après examen de la faisabilité.

2.3. Délai de commande spécial

CFF Cargo peut convenir de délais de commande spéciaux pour des transports particuliers (p. ex. commandes mensuelles). Pour les transports prévus les jours fériés et pendant les périodes de vacances, les besoins de transport doivent être annoncés à votre conseiller à la clientèle au plus tard 6 semaines à l'avance. Vous trouverez un aperçu complet des jours de fête et des délais de commande sur notre site Internet www.sbbcargo.com sous «CG & annexes au contrat».

2.4. Annulation de prestations de transport commandées (délais d'annulation)

Les annulations de prestations de transport commandées sont soumises à des frais en fonction des délais. Une annulation à l'issue de la phase de planification chez CFF Cargo doit être transmise par écrit aux services de CFF Cargo désignés dans le contrat. Les **délais d'annulation soumis à des frais** s'appliquent par train et sur la base de la date du transport (24 heures = 1 jour) et du moment où l'information a été communiquée.

Délais	Annulation
Jusqu'au mercredi (12 h 00) de la semaine précédente	gratuit
Jusqu'à 48 h avant le transport	10% du prix du train
Jusqu'à 24 h avant le transport	30% du prix du train
Moins de 24 h avant le transport	50% du prix du train
Sans annonce («no show»)	100% du prix du train

2.5. Modifications de commande

Outre la nouvelle commande, les changements seront facturés en fonction des coûts supplémentaires générés (p. ex. prix du sillon, locomotive et personnel supplémentaires, mise à disposition coûteuse).

Par changement, il faut entendre les éléments suivants:

- trajet/relation;
- décalage dans le temps (même jour);
- modification du jour de circulation;
- modification des paramètres du train (wagons, poids, longueur) nécessitant une nouvelle planification.

Si les clients demandent des modifications réalisables après la commande ferme et après la phase de planification avec confirmation du plan de transport, un supplément par train et par modification est perçu en sus du nouveau prix du train. La réalisation est sous réserve de faisabilité. L'exécution de la prestation vous sera confirmée.

Toute modification de commande doit être adressée par écrit aux services de CFF Cargo désignés dans le contrat.
Les **délais de modification soumis à des frais** s'appliquent par train et sur la base de la date du transport (24 heures = 1 jour) et du moment où l'information a été communiquée.

Délais	Commande à court terme	Modification
Jusqu'au mercredi (12 h 00) de la semaine précédente	gratuit	gratuit
Jusqu'à 48 h avant le transport	gratuit	annulation 5% + nouvelle commande
Jusqu'à 24 h avant le transport	250.–	annulation 15% + nouvelle commande
Moins de 24 h avant le transport	250.–	annulation 25% + nouvelle commande

2.6. Trains spéciaux

Les trains spéciaux sont des trains pour lesquels les prestations souhaitées diffèrent du contrat en ce qui concerne certains paramètres (poids, longueur, relation). Les coûts supplémentaires correspondants sont facturés séparément conformément à la liste de prix des prestations complémentaires (voir document «Prix et conditions de CFF Cargo SA» sur le site Internet www.sbbcargo.com).

Les trains spéciaux circulent uniquement lorsque les capacités nécessaires sont disponibles et que les conditions d'exploitation sont remplies.

2.7. Ordre de transport

L'ordre de transport doit être transmis comme suit à CFF Cargo, au plus tard 90 minutes avant le début des heures de desserte convenues (heure de mise à disposition, d'enlèvement ou de desserte combinée):

- ➔ transmission de l'ordre de transport via CIS-online (logiciel gratuit) ou Edifact (interface informatique spécifique pour le client);
- ➔ vous pouvez télécharger l'ordre de transport sur notre site Internet www.sbbcargo.com.